



Guía para los usuarios 2018

Departamento de Agua de Filadelfia

PHILADELPHIA
WATER
— DEPARTMENT —



Contenido

Números de contacto y horarios de atención	3
Introducción	4
Acerca del Departamento de Agua de Filadelfia	4
Acerca de la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua	5
Cómo convertirse en usuario	5
Responsabilidades del Departamento de Agua y de los Propietarios	6
Responsabilidades del Departamento de Agua de Filadelfia	6
Responsabilidades de los Propietarios	6
Qué hacer si se sospecha que hay un problema	7
Nuestras tuberías y sus tuberías	9
Mantenimiento y conocimiento de sus tuberías	10
Beba siempre agua fresca	10
Verifique los aireadores	10
Cómo funciona su medidor	11
Lectura de su medidor y detección de pérdidas	12
Consejos para las temporadas	13
Calidad del agua potable	15
Facturación	20
Cómo leer su factura	20
¿Qué se paga con mi factura de servicio de agua?	24
Cómo las mediciones se relacionan con su factura	25
Cómo y dónde pagar su factura	25
Programas de asistencia al usuario	27
Infraestructura del Suministro de Agua en Filadelfia	29
Interrupciones del servicio por roturas, reparaciones y reemplazos	30
Tareas de construcción para el servicio de agua y mejoras de capital	30
Reemplazo de líneas de suministro y servicio durante el reemplazo principal	31
Protección de nuestros cursos de agua	32
Programa <i>Green City, Clean Waters</i>	33
Cómo pueden participar los propietarios	34
Referencias rápidas	35
Preguntas y respuestas principales de los usuarios	35
Índice	38

Números de contacto y horarios de atención

Línea directa para usuarios del PWD:

Todas las consultas: 8 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes

Emergencias: las 24 horas del día, los 7 días de la semana

215.685.6300

Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua (WRB):

Horario: 8 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes

Cuentas, facturación y consultas de pago

Programas de asistencia

215.686.6880

Centros de Servicio al Usuario de la WRB	Ubicación	Horarios de atención	Días de atención
Centro de la Ciudad Municipal Services Building, Water Revenue Bureau	1401 J.F.K. Boulevard Philadelphia, PA 19102 Public Services Concourse	8 a.m. – 5 p.m.	Lunes - Viernes
Norte de Filadelfia Hope Plaza	22nd & Somerset St. Philadelphia, PA 19132	8:30 a.m. – 5 p.m.	Lunes - Viernes
Noreste de Filadelfia Northeast Shopping Mall	7522 Castor Ave. Philadelphia, PA 19114	8:30 a.m. – 5 p.m.	Lunes - Viernes

Introducción

Esta guía le da la información que usted necesita para aprovechar al máximo los servicios del PWD, desde conocer el material del que están fabricadas las cañerías de su casa hasta hacer que el agua siga corriendo mediante pagos a tiempo. También encontrará información acerca de diversos programas de asistencia al usuario del PWD, nuestras inversiones en infraestructura ecológica y más.



A lo largo de nuestra historia de 200 años, el PWD ha estado dedicado a brindar agua potable limpia y a mantener los ríos en buen estado. Queremos garantizar que usted se beneficie de nuestro gran trabajo.

Acerca del Departamento de Agua de Filadelfia

El Departamento de Agua de Filadelfia (PWD) realiza mantenimientos en miles de millas de tuberías principales de agua y tuberías de alcantarillado, y opera tres plantas de agua potable y tres plantas de tratamiento de aguas residuales. Aquí trabajan científicos con la tecnología más reciente para tomar muestras de nuestra agua y más. Todo para que nuestros más de 1.5 millones de usuarios tengan acceso a agua de la mejor calidad las 24 horas del día, los 365 días del año.

Asumimos con seriedad la responsabilidad de proteger y brindarle agua: es la misión que impulsa a nuestros empleados a hacer lo que hacen cada día. Garantizar que el agua sea segura durante todo el recorrido hasta su casa es una responsabilidad que el PWD comparte con cada usuario.

Acerca de la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua

La Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua (WRB) administra las funciones de facturación y cobro del Departamento de Agua, que incluyen la confección de las facturas, la recolección de pagos y servicio al cliente de calidad para el usuario de aguas y alcantarillado del Departamento de Agua de Filadelfia. La Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua es responsable de la emisión de su factura de servicio de agua y de la recolección de los pagos. Si no se realizan los pagos, su servicio de agua será interrumpido. Su factura del servicio de agua puede pagarse de varias maneras y en diferentes lugares en toda la ciudad.

Cómo convertirse en usuario

Para la mayoría de las personas que compran una propiedad, convertirse en usuario del Departamento de Agua de Filadelfia es tan sencillo como enviar por fax la primera página de su escritura a la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua: 215-686-6109. Muchas compañías de títulos de propiedad pueden hacer esto por usted como parte de los servicios que brindan con la compra de una vivienda, pero es una buena idea consultar a fin de garantizar que usted tenga el servicio de agua cuando se mude. Una vez que se recibe ese documento, la cuenta existente en la propiedad se transferirá a su nombre y usted se convertirá en usuario activo del PWD.

- Si su escritura está registrada, su cuenta será actualizada por la Ciudad y usted comenzará a recibir las facturas a su nombre.
- Si su escritura aún no está registrada y es fundamental que usted reciba facturas del servicio de agua a su nombre, presente su hoja de cierre ante la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua en un centro de pago. Consulte la sección **Facturación** (página 20) para ver lugares.
- Si no hay medidor en la propiedad, debe instalarse uno dentro de los 30 días a partir de la fecha de cierre. Llame al 215.685.6300 para que le instalen un medidor de agua.
- Si usted compra una propiedad con la intención de alquilarla, la factura puede permanecer a su nombre o puede transferirse a nombre del inquilino con el permiso de usted.

INQUILINOS U OCUPANTES

Si usted paga un alquiler para vivir en su departamento, casa o condominio, puede solicitar recibir el servicio de agua a su nombre. Llame al 215.686.6880 o visite: <https://beta.phila.gov> y busque "become-a-water-customer" (cómo ser usuario del servicio de agua).

Puede hacer preguntas sobre su cuenta llamando a la WRB al 215.686.6880.

Responsabilidades del Departamento de Agua y de los Propietarios

Responsabilidades del Departamento de Agua de Filadelfia

El Departamento de Agua de Filadelfia es responsable del mantenimiento y la operación de todas las tuberías principales de agua públicas y todos los sistemas de alcantarillado público en la Ciudad de Filadelfia. El PWD también mantiene aproximadamente 72,000 entradas de drenajes pluviales y 25,000 hidrantes en toda la ciudad.

Responsabilidades de los Propietarios

Como usuario, su responsabilidad por las cañerías y las tuberías relacionadas comienza en las tuberías principales de agua y alcantarillas propiedad de la Ciudad que están debajo de la calle y se extiende hasta dentro de su propiedad y edificio. Esto incluye:

- Todas las tuberías y accesorios de plomería dentro de su vivienda o edificio.
- La línea de suministro, que recorre desde la válvula de corte de servicio y se conecta con su medidor de agua (que por lo general está en su casa).
- La línea de servicio, que recorre desde la tubería principal de la Ciudad en la calle hasta la válvula de corte, que por lo general está ubicada debajo de la acera en el frente de su casa.
- El alcantarillado lateral, que conecta su casa con el sistema de alcantarillado y saca el agua residual de su propiedad.

Consulte el diagrama de "**Responsabilidades de los Propietarios**" en la página 8 o la sección "**Mantenimiento y conocimiento de sus tuberías**" (página 10) para ver más detalles.

SISTEMAS PRIVADOS DE ALCANTARILLADO Y AGUA

Pese a que la mayoría de las viviendas en Filadelfia están conectadas a las tuberías principales y sistemas de alcantarillado de la Ciudad, algunas viviendas o urbanizaciones pueden tener sistemas privados. Antes de comprar una propiedad, confirme que la vivienda esté conectada al sistema público y que no comparta un servicio de agua o alcantarillado lateral privado y común con otras propiedades. Esta información es importante, ya que determinará cuáles son sus responsabilidades. Todas las tuberías principales de agua y alcantarillado privadas son responsabilidad compartida de los propietarios que están conectados a ellas. Si se rompen, los usuarios serán responsables del costo de las reparaciones.

Qué hacer si se sospecha que hay un problema

Si usted cree que tiene un problema con su línea de suministro, línea de servicio o alcantarillado lateral, llame al PWD para programar una inspección de inmediato. Un pequeño problema puede convertirse rápidamente en uno grande, ya que se pueden inundar las propiedades vecinas y puede causar depresiones en la acera o en la calle.

Si se encuentra un problema, se le emitirá un **Aviso de Falla (Notice of Defect)**. En este aviso se describe el problema y se otorga un período de hasta 10 días para hacer las reparaciones. En casos extremos, como una rotura de una línea de servicio o alcantarillado lateral que está causando daños en la propiedad o en la calle, el PWD puede tomar medidas, como el corte de su servicio de agua.

Debido a que las tuberías son responsabilidad del propietario, las reparaciones deben ser realizadas por un plomero privado con licencia y registro. Si usted recibe un Aviso de Falla, puede ser elegible para el programa con cero intereses Homeowner's Emergency Loan Program (HELP) (Programa de Préstamos de Emergencia para Propietarios de Vivienda).

En la sección "**Programas de asistencia al usuario**" (página 27) se puede encontrar más información sobre HELP.

EVITE EL CORTE DEL SERVICIO EN PRIMAVERA

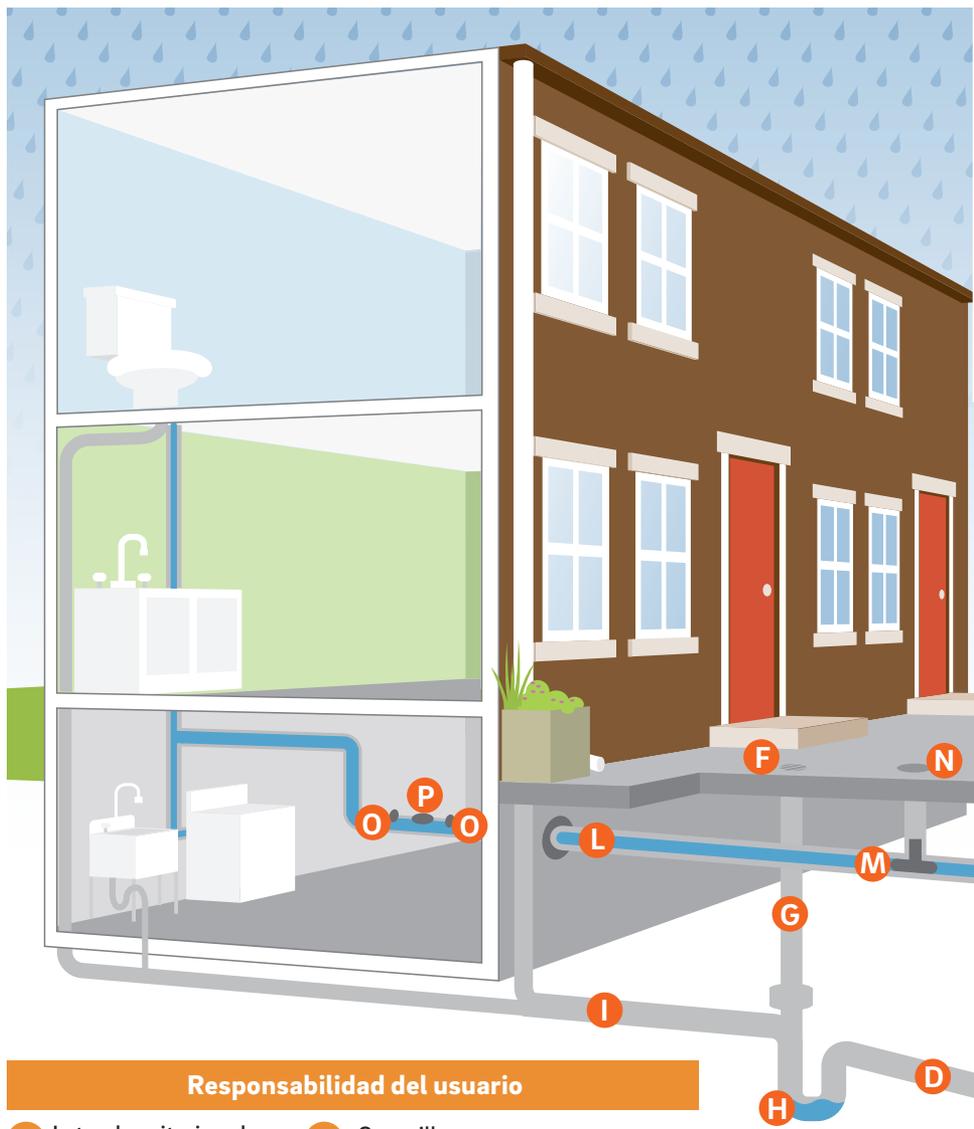
Debido a que sabemos que muchos hogares se calefaccionan con agua, durante el invierno no hacemos cortes de servicio por falta de pago. No obstante, las facturas impagas que se acumulen durante el invierno podrían resultar en el corte del servicio cuando llega la primavera.

Toda persona que tenga dificultades para pagar la factura del servicio de



agua debe comunicarse con la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua de inmediato, a fin de concretar un acuerdo de pago, solicitar programas de asistencia o mostrar esfuerzos de buena fe manteniéndose lo más al día posible.

Consulte la página 27 para conocer programas que pueden ayudarle a pagar su factura o llame a la WRB al 215.686.6880. Los cortes de servicio en primavera pueden ocasionar una gran cantidad de llamadas. ¡No espere hasta quedarse sin servicio para llamar!



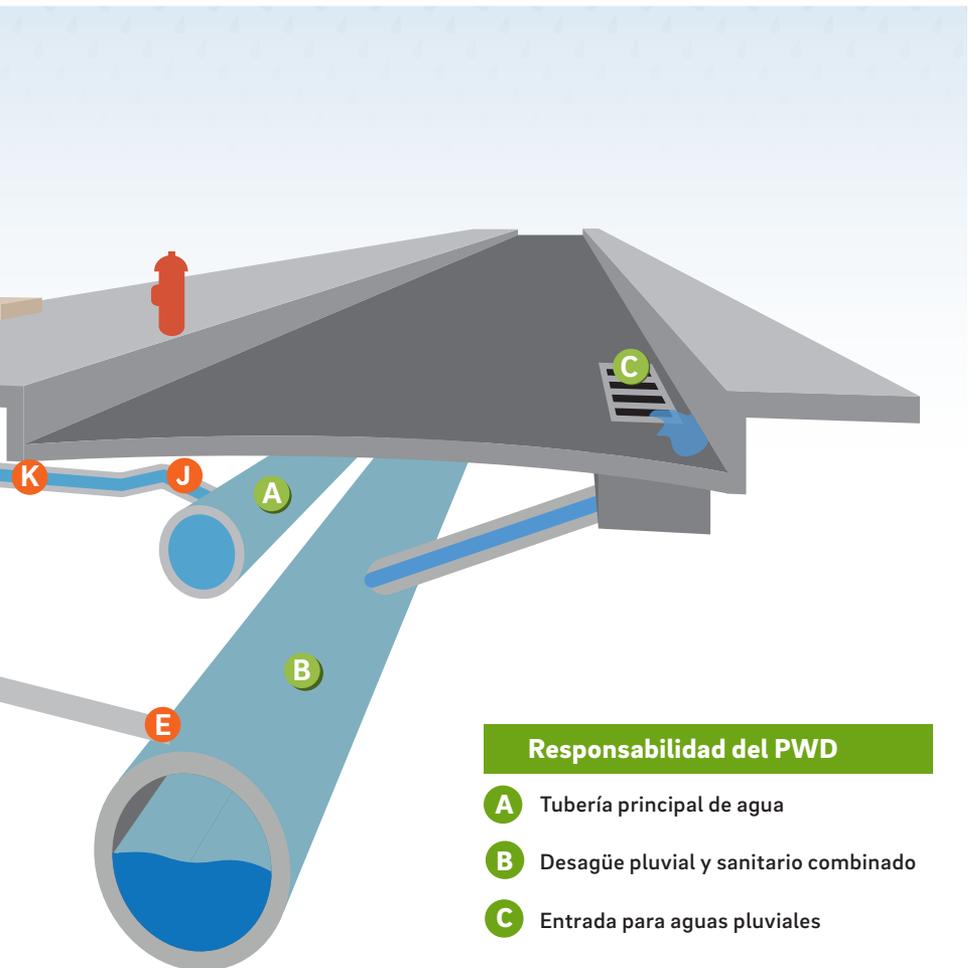
Responsabilidad del usuario

- | | |
|---|--|
| D Lateral sanitario y de aguas pluviales | J Casquillo |
| E Inclinación | K Tubería del servicio de agua |
| F Tapa de ventilación | L Tubería del suministro de agua |
| G Tubería de ventilación | M Llave de corte del servicio de agua |
| H Sifón | N Caja de llave de corte del servicio de agua |
| I Drenaje principal de la vivienda | O Válvulas de suministro |
| | P Medidor de agua |

Nuestras tuberías y sus tuberías:

Comprender sus responsabilidades

Esta ilustración muestra el suministro de agua y el sistema de drenaje de una vivienda. Los elementos con etiqueta **naranja** son responsabilidad del propietario. Si estos elementos necesitan reparaciones, es posible que usted necesite los servicios de un plomero con licencia y registro.



Mantenimiento y conocimiento de sus tuberías

Beba siempre agua fresca

Pese a que el agua que corre por las tuberías principales de agua de la Ciudad siempre es agua fresca y limpia, el agua estancada por algunas horas en las tuberías de su casa puede echarse a perder. Lea los consejos a continuación para asegurarse de tener siempre agua lo más fresca posible:

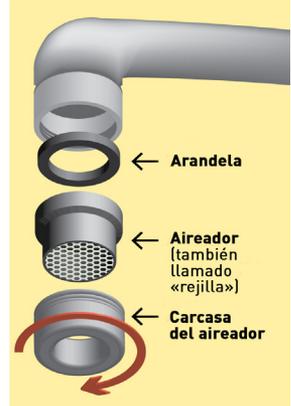
- Evite beber agua que haya estado estancada en las tuberías de su casa durante varias horas, en especial si tiene tuberías de plomo. Tanto si tiene tuberías de plomo como si no las tiene, la mejor agua para beber y cocinar es el agua fresca y fría de las tuberías principales de la Ciudad.
- Si no ha usado agua por algunas horas, abra el grifo de agua fría del fregadero del que obtiene el agua para beber y deje correr el agua de 3 a 5 minutos.
- Otras actividades que utilizan agua en el hogar, como lavar ropa o descargar el inodoro, también quitan el agua estancada de la línea de suministro y servicio. Si sabe que el agua es fresca, llene una jarra y guárdela en el refrigerador para más tarde.
- Nunca use agua caliente del grifo para beber o cocinar. Los sistemas de calentadores de agua de las viviendas no están fabricados para agua potable.
- Si se realizan tareas en las tuberías de su vivienda, pídale al plomero que deje correr el agua de las tuberías. Si se realizaron reparaciones o reemplazos en la tubería principal de agua en su calle, siga las instrucciones para limpiar el agua de las tuberías en www.phila.gov/water/lead o llame al 215.685.6300 y solicite la hoja informativa para Limpieza Intensiva.

Consulte la sección "**Calidad del agua potable**" de esta guía (página 15) para ver otra información importante para los usuarios que tienen tuberías de plomo.

Verifique los aireadores

Un aireador es un dispositivo conectado al extremo de un grifo. Ahorra agua, filtra los residuos e impide que el agua salpique. A medida que el agua corre a través de la rejilla, se mezcla con el aire y fluye de manera pareja.

Es especialmente importante limpiar su aireador de manera regular si en su casa hay tuberías de plomo. Mientras el agua permanece en las tuberías de su casa, el plomo de las juntas soldadas y de las tuberías antiguas de plomo puede disolverse en el agua. Pese a que la mayoría de los hogares no tiene tuberías de plomo, otro tipo de residuos puede acumularse en el aireador. Es importante limpiar los aireadores y las rejillas de los grifos para sacarles la suciedad.



¿CON QUÉ FRECUENCIA DEBEN LIMPIARSE LOS AIREADORES?

Se recomienda reemplazar el aireador una vez al año. Limpie el aireador dos veces al año. Si el aireador necesita limpiezas más frecuentes o se desgasta, podría necesitar ser reemplazado con más frecuencia.

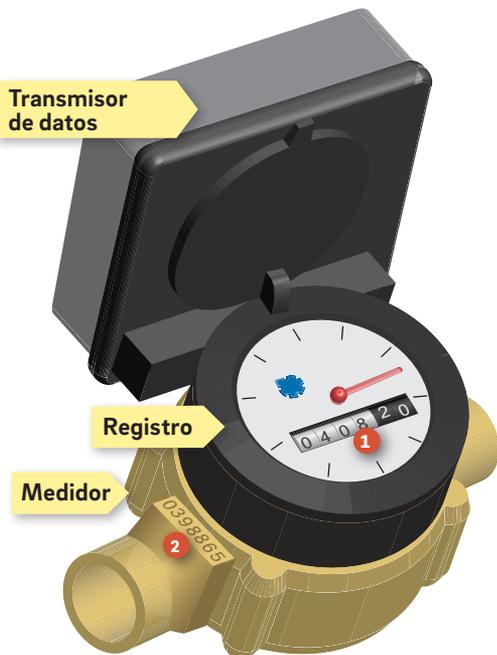
Cómo funciona su medidor de agua

Su medidor es muy importante. Es su responsabilidad como propietario protegerlo de robo, vandalismo, congelamiento, alteraciones y otros daños. La mala manipulación o falta de protección del medidor puede dar lugar a cargos o multas a pagar por el propietario de la vivienda. También es importante garantizar el acceso al medidor, en caso de que usted o el PWD necesite inspeccionarlo, repararlo o reemplazarlo. Al mantener el medidor en buenas condiciones, ayuda a garantizar que no se interrumpa el servicio de agua.

Consulte el diagrama en la próxima página para obtener más información.



Partes de su medidor



- 1 Este número de seis dígitos (por ejemplo 0408.20.) es la **Lectura de Uso (Usage Reading)** actual del medidor. Asegúrese de anotar los seis dígitos incluyendo los ceros adelante, en caso de que necesite compartir este número.
- 2 Este número de siete dígitos (por ejemplo: 0398865) es el **Número de Medidor (Meter Number)**. Está grabado en su medidor y también se puede ver en la calcomanía blanca que está en la parte lateral del equipo.



¿Qué significan los discos?

La aguja grande roja se moverá alrededor del frente del medidor una vez por cada 10 galones de agua que se utilicen. El pequeño disco azul se moverá incluso si hay una pérdida muy pequeña.

Verificación de pérdidas

Para verificar la presencia de pérdidas usando su medidor, cierre las entradas de agua en el interior y en el exterior. Anote todos los números que se muestran. No use el agua al menos por varias horas. Puede ser durante la noche o mientras está en el trabajo. Vuelva a leer los números en su medidor y compárelos con los que anotó anteriormente para ver cuánta agua se está perdiendo. Un plomero registrado puede ayudarle a detectar el origen de la pérdida, en caso de que no sea evidente.

Consejos para las temporadas

Nos esforzamos para garantizar que nuestros usuarios estén informados sobre los problemas comunes con los que se enfrentan los usuarios cada temporada. Estos son algunos consejos para ayudar a mantener su propiedad y sus tuberías en buen estado durante todo el año.



OTOÑO

Las hojas que caen de los árboles pueden bloquear los drenajes pluviales de la calle. Las entradas permiten que el agua de lluvia o la nieve derretida drenen desde la calle e ingresen al sistema de alcantarillado. Evite que las calles se inunden: mantenga las entradas limpias y nunca deje pilas de hojas en una zona que podría tapar la entrada. De manera similar, no acumule nieve frente a las entradas cuando esté paleando la nieve.

Mientras que los equipos de limpieza de entradas del PWD trabajan día y noche para mantener despejadas nuestras aproximadamente 72,000 entradas, los residentes pueden ayudar cuando las hojas caen rápidamente o si se acumula basura.

Haga que la limpieza de las entradas, retirando basura, hojas y otros escombros, sea una actividad regular entre las tareas de la comunidad para mantener limpias las calles del vecindario. Para informar casos de entradas bloqueadas, llame al 215.685.6300 y brinde la **ubicación exacta**. Ejemplo: **"31st Street y Wharton Street, esquina sureste"**, o bien **"frente a 1012 Main Street"**.

INVIERNO

Los medidores y las líneas de servicio de agua pueden congelarse cuando la temperatura está por debajo de los 32 grados. Las tuberías también pueden congelarse en las zonas del hogar con aislamiento deficiente. Esto puede hacer que el agua deje de correr o que las tuberías exploten.

Cómo prevenir que las tuberías se congelen y evitar reparaciones costosas:

Prepare su propiedad para el invierno en estas áreas:



Tuberías de agua

Ventanas

Área del medidor de agua

Válvulas de cierre

EXTERIOR:

Manguera/grifo del jardín

Si no tiene agua durante la temporada de mucho frío, verifique sus tuberías antes de llamar al PWD. Muchos usuarios asumen erróneamente que hay una tubería principal rota cuando las tuberías en su casa se congelan y pierden mucho tiempo en el teléfono.

Lamentablemente, el PWD no puede descongelar sus tuberías congeladas. Puede que tenga que esperar a que la tubería se descongele o llamar a un plomero. Sin embargo, si toma las precauciones adecuadas y prepara su casa para el invierno, es probable que pueda evitar que sus tuberías se congelen. Recibirá por correo consejos para la temporada de frío por parte del PWD todos los años. Hay más información en www.vimeo.com/phillywatersheds.coldweathertips.

PRIMAVERA

El comienzo de la primavera es un buen momento para asegurarse de que las canaletas de su casa estén limpias y de que el agua en su techo drene de manera adecuada desde el bajante pluvial hacia el sistema de alcantarillado o a un área alejada de los cimientos de su casa. Si tiene un barril para recolectar el agua de lluvia o una jardinera de bajante pluvial provistos por nuestro programa Rain Check, vuelva a conectar su bajante pluvial en primavera, luego de que haya pasado la amenaza de temperaturas heladas. Para obtener más información sobre cómo manejar las aguas pluviales en su propiedad, visite www.phillywatersheds.org/raincheck.

VERANO

En los meses más cálidos, los residentes deben estar atentos al uso ilegal de los hidrantes. Los hidrantes son solo para apagar incendios. El mal uso de los mismos puede causar graves amenazas para la seguridad. Les pedimos a los residentes que estén alerta por si hay hidrantes abiertos, en especial en el verano. Si ve un hidrante abierto, llame a nuestra línea directa de inmediato al 215.685.6300 y lo solucionaremos lo antes posible.

¿Lo sabía?

- Los hidrantes abiertos pueden derrochar aproximadamente 2,000 galones de agua por minuto.
- La gran fuerza que tiene el agua que sale de un hidrante abierto puede causar lesiones corporales o la muerte.
- Estos chorros de agua son lo suficientemente fuertes como para empujar a un niño o un adulto hacia el tráfico.
- Los hidrantes abiertos pueden causar daños por inundación en propiedades públicas y privadas, incluyendo inundación en sótanos.
- Los hidrantes abiertos sin autorización del Departamento de Bomberos pueden causar daños que hacen que el hidrante no esté disponible cuando se necesite para apagar incendios

Recuerde que los hidrantes solo tienen un propósito: apagar incendios. El hecho de no contar con un hidrante que funcione puede retrasar mucho a los bomberos que trabajan para salvar vidas. Abrir un hidrante de manera ilegal pone muchas vidas en riesgo.

Calidad del agua potable

Nuestros casi 2,000 empleados trabajan a contrarreloj para asegurar que en los grifos siempre haya agua potable segura y de alta calidad. Ofrecer agua segura y abundante es nuestro compromiso con los pequeños y grandes usuarios. Usamos prácticas comprobadas de tratamiento y participamos en innovadoras investigaciones con el fin de ofrecer agua potable que excede los estándares de calidad estatales y federales. **El agua potable de Filadelfia proviene de los ríos Delaware y Schuylkill. Trabajamos con socios río arriba para proteger la calidad del agua.**

PROBLEMAS CON LA CALIDAD DEL AGUA: SABOR, OLOR Y COLOR

Si su agua tiene un sabor, olor o color inusual, infórmelo de inmediato en nuestra línea directa al 215.685.6300. Enviaremos a alguien para investigar y determinar las posibles causas. Puede tomarse una muestra para pruebas realizadas por nuestros expertos en laboratorio. Informar estos problemas de inmediato nos permite responder rápidamente.

INFORME SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Cada año, publicamos un Informe completo sobre la calidad del agua potable, también conocido como Consumer Confidence Report (Informe de confianza del usuario). Ahí se puede encontrar información detallada del proceso de tratamiento del agua y el estado y la seguridad de su agua. Las versiones en línea están disponibles antes del 1.º de julio de cada año en www.phila.gov/water. Puede solicitar una copia en papel llamando al 215.685.6300.

OFICINA DE SERVICIOS DE LABORATORIO

Filadelfia tiene una vasta historia de tratamientos y muestreo del agua. Nuestra división de la Oficina de Servicios de Laboratorio está a la vanguardia de la industria. Una gran parte de nuestro Informe sobre la calidad del agua es confeccionado por los miembros del personal de la Oficina de Servicios de Laboratorio, el equipo de científicos responsable del control del estado de nuestros ríos y de hacer pruebas en nuestra agua potable constantemente. Nuestro laboratorio ha recibido premios por innovación y tecnología. Nuestros empleados son reconocidos en todo el mundo por su trabajo.

CÓMO VERIFICAR SI SU TUBERÍA DE SERVICIO DE AGUA ESTÁ HECHA DE PLOMO:

Usted necesitará:

- Una llave o una moneda
- Imán fuerte de refrigerador

1. Busque el medidor de agua en el sótano. Busque la tubería que viene desde la pared exterior de su casa y se conecta con el medidor
2. Raspe con cuidado la tubería (como lo haría con un billete de lotería) con una llave o moneda. No use un cuchillo u otra herramienta con filo. Tenga cuidado de no hacer un orificio en la tubería. Si el raspón se vuelve de un color plateado brillante, podría ser plomo o acero.

NOTA: si la tubería está pintada, use primero una lija para que el metal quede expuesto.

3. Coloque el imán en la tubería. Si el imán se adhiere, es una tubería de acero.

Otras formas de verificar si se trata de plomo.

- **Puede comprar kits de prueba de plomo en la ferretería o en la tienda de artículos para el hogar.** Estos kits se usan para determinar de qué está hecha una tubería, no para analizar el agua que corre por su interior. Exija un kit aceptado por la EPA.
- **Un plomero con licencia y seguro puede revisar sus tuberías y otras conexiones en busca de plomo.** Una forma sencilla de reducir la presencia de plomo es reemplazar un grifo o una válvula de bronce más viejos.



PLOMO: REVISIÓN DE LA LÍNEA DE SERVICIO PARA SABER SI TIENE PLOMO

Saber de qué material están hechas las tuberías es un factor fundamental para garantizar que usted tenga la mejor calidad de agua posible. El agua potable que llega hasta su casa cumple o excede los estándares estatales y federales de calidad de agua. Cuando se encuentran niveles altos de plomo en el agua del grifo, el plomo proviene de las tuberías en la propiedad del usuario.

Los usuarios son responsables de todas las tuberías de la vivienda. El Departamento de Agua de Filadelfia no puede controlar los materiales que se utilizan fuera de las tuberías principales de la Ciudad. Las casas que fueron construidas antes de 1950 pueden tener una línea de servicio (la tubería que conecta las tuberías de la casa a la tubería principal de la calle) hecha de plomo. Las tuberías de cobre dentro de las casas también podrían estar unidas con soldaduras que contienen plomo. Las tuberías, grifos, accesorios y válvulas de latón más antiguos también podrían tener plomo.

Mientras que el Departamento de Agua de Filadelfia realiza tratamientos en el agua con el fin de que sea segura para las viviendas con tuberías de plomo, siempre existe un riesgo de que el plomo ingrese en el agua cuando las tuberías tienen plomo.

Existen dos maneras principales en las que el plomo puede ingresar en el agua:

- Cuando el agua se estanca en las tuberías hechas de plomo
- Cuando pedazos de las tuberías o las soldaduras de plomo se desprenden dentro de las tuberías de agua potable

Es importante que los usuarios verifiquen las tuberías de sus casas para saber si tienen plomo y tomen medidas para garantizar el agua segura en caso de que se descubra que hay plomo. Tanto si hay plomo en las tuberías de su casa como si no lo hay, existen simples medidas que puede tomar para asegurarse de estar consumiendo agua lo más limpia y fresca posible. Consulte la sección "**Mantenimiento y conocimiento de sus tuberías**" (página 10) para ver consejos sobre cómo asegurarse de tener la mejor calidad de agua posible.

SI ENCUENTRA UNA LÍNEA DE SERVICIO DE PLOMO

Si descubre que tiene una línea de servicio de plomo, puede llamar al 215.685.6300 para que tomen una muestra de su agua para detectar la presencia de plomo o para participar del programa de muestreo de plomo y cobre del Departamento de Agua de Filadelfia. Ofrecemos préstamos sin interés para ayudarle con los costos de reemplazar las líneas de servicio de plomo (ver página 28).

Tenga en cuenta que solo por tener una línea de servicio de plomo no significa que el agua de su casa tenga altos niveles de plomo. El tratamiento de control de corrosión, que se realiza en Filadelfia hace más de 20 años, es efectivo para mantener los niveles de plomo en el 90 por ciento o más de los hogares de la ciudad por debajo del estándar de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de EE. UU. de 15 partes por mil millones (15ppb).

En los casos en que se hayan detectado altos niveles de plomo en el agua, el origen por lo general siempre ha sido un accesorio de plomería.

Siempre se recomienda que los propietarios retiren todas las fuentes posibles de plomo en las tuberías, cuando sea posible.

Visite www.phila.gov/water/lead para obtener más información sobre temas como la limpieza de las tuberías luego del reemplazo de una tubería principal o tareas de construcción en las carreteras, filtros de agua aprobados para plomo y más.

PROTEJA SU AGUA POTABLE: ¡EVITE LAS CONEXIONES CRUZADAS Y EL REFLUJO!

Las conexiones cruzadas pueden permitir que la suciedad, el agua no segura y los químicos ingresen en el agua potable. Esto se conoce como "reflujo" y puede hacer que usted y sus vecinos se enfermen. Mientras que los errores que causan reflujo son fáciles de cometer, también son fáciles de solucionar.

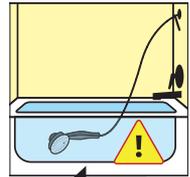


Hacer una conexión cruzada en su casa no solo es peligroso, **¡es ilegal!** Si se encuentra una conexión cruzada en su casa, puede traer como consecuencia el corte de su servicio de agua.

¿DÓNDE PUEDE HABER UNA CONEXIÓN CRUZADA?

Baño.

Un cabezal de ducha desmontable reposando sobre una bañera puede hacer que entre agua no segura en su agua potable. Asegúrese de que el cabezal de la ducha nunca esté bajo el agua.



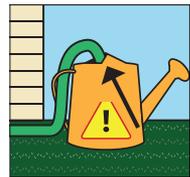
Lavabos.

Una manguera conectada en su lavabo de la cocina o en el fregadero de servicio del sótano puede succionar agua peligrosa. Asegúrese de que la manguera esté fuera del agua. Si tiene una manguera atornillada a un grifo del fregadero de servicio, retírela luego de usarla.



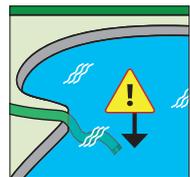
Jardín.

Dejar una manguera conectada a un rociador con pesticida o fertilizante puede hacer que esos químicos ingresen en el agua potable. Una manguera de jardín apoyada en un charco o regando en el suelo también puede hacer una conexión cruzada. Consejo: siempre desenrosque la manguera de la llave de agua después de usarla.



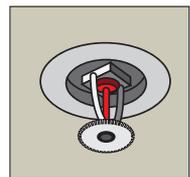
Piscina.

Pese a que es muy sencillo dejar una manguera bajo el agua cuando se está llenando una piscina, esto puede hacer que el agua sucia ingrese en las tuberías de agua potable. En lugar de hacer eso, coloque la manguera de manera tal que quede afuera de la piscina y por sobre el agua.



Sistemas de aspersión contra incendios.

Si usted tiene un sistema de aspersión contra incendios en su casa, puede necesitar un dispositivo de **bloqueo de reflujo**.



Lea nuestras preguntas frecuentes en www.phila.gov/water/cc.html.

ELIMINACIÓN DE GRASA: ¡EVITE LAS OBSTRUCCIONES, MULTAS Y TUBERÍAS DAÑADAS!

Es un hecho poco conocido, pero la grasa común y el aceite de cocina son los responsables de algunos de los mayores problemas en nuestro sistema de alcantarillado. Gran parte de esa grasa ingresa en las alcantarillas por las limpiezas de cocinas y el lavado de los pisos de restaurantes. También puede causar problemas el verter grasa para cocinar en los desagües, bañeras o accesos de las cañerías.

Las grasas y los aceites no se descomponen en el agua. Eso significa que la grasa que entra en las alcantarillas no se desvanece. Por el contrario, la grasa se acumula dentro de las alcantarillas y finalmente las obstruye. Una vez que las alcantarillas se obstruyen, las aguas residuales se pueden devolver y derramarse en hogares y negocios. Limpiar acumulaciones y obstrucciones de grasa en las alcantarillas puede ser muy costoso y da lugar a facturas más elevadas por servicio de agua y alcantarillado para todos.

Deseche la grasa de la manera adecuada. ¿Qué debe hacer con la grasa? Estos son algunos de los pasos que debería seguir.



Asegúrese de que todas las grasas animales y de otros tipos sean eliminadas como desecho sólido.

Deshágase de los aceites o grasas en bolsas de basura para que el Streets Department (Departamento de Calles) se las pueda llevar.

El **PWD no recomienda** el uso de jabones, detergentes, soluciones basadas en bacterias y agentes cáusticos como limpiadores de drenajes, ya que hacen poco para combatir la grasa y pueden causar daños graves a los drenajes y tuberías.

¡No pague el precio por una eliminación incorrecta de la grasa!

Si se identifica como suyo (de un establecimiento a su nombre) algún envase de aceite de cocina o grasa que se haya desechado de manera incorrecta, a usted se le va a cobrar el costo de la reparación de las instalaciones, el muestreo y la limpieza. Es posible que tenga que pagar grandes multas e incluso podría verse obligado a cerrar su negocio.

Facturación

Cómo leer su factura

Una vez que se haya registrado como usuario en el PWD, comenzará a recibir una factura mensual. Si usted es un usuario residencial normal, su factura mensual por el servicio de agua le dirá si recibe lecturas adecuadas del medidor y le mostrará el cargo por servicio, cargo por uso y la tarifa por aguas pluviales.

Definición de términos

CARGO POR SERVICIO

Este cargo paga por el servicio de suministrarle agua a usted. Es un costo fijo y se basa en el tamaño de su medidor. Los costos fijos incluyen la recolección de aguas pluviales y su tratamiento y costos por medición y facturación.

CARGO POR USO

Este cargo se basa en la cantidad de agua que se usa en su casa.

CARGO POR AGUAS PLUVIALES

Este cargo cubre el costo de los sistemas y programas que administran las aguas pluviales (lluvia y nieve derretida) que corren hacia las alcantarillas y cursos de agua de la Ciudad, según lo requieren las leyes de protección ambiental.

Cargo por aguas pluviales residenciales

Los usuarios residenciales pagan un monto estándar basado en **el área de superficie promedio** de cobertura impermeable en las propiedades residenciales en toda la ciudad.

Cargo por aguas pluviales no residenciales

Para usuarios no residenciales, el costo de manejar las aguas pluviales se basa en el **metraje cuadrado específico** de área impermeable que cubre la propiedad y el metraje cuadrado total de la propiedad.

Para conocer más sobre cómo se calculan los cargos por aguas pluviales, visite: www.phila.gov/water/wu/stormwater

Ejemplo de factura: Página 1





Page 1 of 3

Water/Sewer & Stormwater Bill

Please pay \$74.06

Customer Name: JANE DOE
 Service Address: 316 Bayview Terrace, Philadelphia PA 19126
 Bill Date: October 30, 2017 (Bill Period: Sep 25, 2017 - Oct 25, 2017)

Questions?
www.phila.gov/revenue
 (215) 686-6880 Monday-Friday, 8am-5pm

Account Number: 090-12345-00316-001
Water Access Code: 909342269
 Bill Number: 0540019157
 Includes: Through: October 30, 2017

Your Account

Water/Sewer/Stormwater balance at last bill	\$89.16
You last paid on 10/19/17 -thank you	-\$89.16
Account Balance	\$0.00

This Bill

Usage Charge (6 ccf, see below for details)	\$45.33
Service Charge	\$14.02
	\$14.71
	\$0.00
	\$74.06
	\$74.06
Total	\$74.06

Código de Acceso al Servicio de Agua

¿Paga por teléfono? Ingrese este código cuando se lo soliciten.

Meter Readings

Meter: 0367274 ERT: 0001820041 Service: 41R

October 25, 2017	actual reading	4036
September 25, 2017	actual reading	4030
Total CCFs used		6
Approximate gallons used per day		149

Usage History (ccf)



Paying by mail?
 Send this coupon with your payment.
 See back for other ways to pay →

JANE DOE
 316 BAYVIEW TERRACE
 PHILADELPHIA PA 19126

Please fold and detach

Account Number
090-12345-00316-001

Please pay \$74.06

Late payment penalty \$3.70
 Total amount due if paid after Nov 29, 2017 \$77.76

040 

333720831160000123450031600100000158220000015664090000010000000000

Ejemplo de factura: Página 2



CITY OF PHILADELPHIA
DEPARTMENT OF REVENUE
WATER REVENUE BUREAU



City of Philadelphia
LIFE • LIBERTY • AND YOU™

Page 2 of 3

Customer Name: JANE DOE
Service Address: 316 Bayview Terrace, Philadelphia PA 19126
Bill Date: August 01, 2016 (Bill Period: Jun 29, 2016 - Aug 01, 2016)

Account Number: 090-12345-00316-001
Water Access Code: 909342269
Bill Number: B0540019157
Includes Payments Through: August 01, 2016

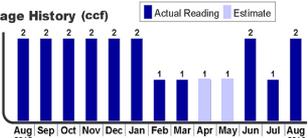
Your Water Usage

Meter Readings

Meter: 9891234 ERT: 9200107629 Service: D1R

Date	Reading Type	Reading
August 01, 2016	actual reading	1745
June 29, 2016	actual reading	1743
Total CCFs used		2
Approximate gallons used per day		45

Usage History (ccf)



Month	Usage (ccf)	Type
Aug 2015	2	Actual Reading
Sep	2	Actual Reading
Oct	2	Actual Reading
Nov	2	Actual Reading
Dec	2	Actual Reading
Jan	2	Actual Reading
Feb	1	Actual Reading
Mar	1	Actual Reading
Apr	1	Estimate
May	1	Estimate
Jun	2	Actual Reading
Jul	1	Actual Reading
Aug 2016	2	Actual Reading

Your Repair Charge Details

Damaged Meter; Inv# 100111001; Service Date 07/28/2016 \$125.00

Repair Charge Total Balance \$125.00

Historial de uso

¡No lo ignore! Todo uso estimado, que se muestra con barras celestes, puede dar lugar a facturas inesperadamente altas en el futuro. La actividad inusual puede deberse a una pérdida, cambios en el uso del agua según la temporada o por tener invitados en la casa.

Cargos por reparaciones

Los usuarios que hayan tenido reparaciones verán los cargos aquí.

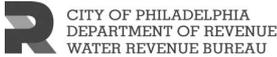
83-T-118 MBS/W/00 02 08/11/16

B0540019157 000001

Servicios facturables adicionales

Para los usuarios que tengan servicios facturables adicionales, como reparaciones, préstamos y/o planes de pago, esos cargos se mostrarán en casillas por separado, a veces en páginas adicionales como el ejemplo del préstamo HELP que se muestra a continuación.

Ejemplo de factura: Página 3



CITY OF PHILADELPHIA
DEPARTMENT OF REVENUE
WATER REVENUE BUREAU



Page 3 of 3

HELP Loan Bill

Please pay \$368.94

Customer Name: JANE DOE
Service Address: 316 Bayview Terrace, Philadelphia PA 19126
Bill Date: October 23, 2017 (Bill Period: Sep 18, 2017 - Oct 17, 2017)

Questions?
www.phila.gov/revenue
(215) 686-6880 Monday-Friday, 8am-5pm

Account Number: 090-12345-00316-001
Water Access Code: 909342269
Bill Number: 090540019157
Included: Payments Through: October 23, 2017

Your Account

HELP Loan balance at last bill	\$368.94
No payment received	\$0.00
HELP Loan Unpaid Balance	\$368.94

This Bill

HELP Loan Amount	\$368.94
Total HELP Loan Balance	\$368.94
Please Pay Now	\$368.94

Código de Acceso a HELP

¿Paga por teléfono?
Ingréselo cuando se le solicite si paga el saldo de HELP por teléfono.

HELP Loan Payment History

HELP Loan Agreement Date
HELP Loan Agreement Amount

Total HELP Loan Balance

See back for more information and contact details →

PLEASE MAIL THE PORTION BELOW WITH YOUR PAYMENT FOR YOUR HELP LOAN

Please fold and detach

Historial de pagos del préstamo

Muestra:

- Fecha y monto del préstamo
- Los seis pagos más recientes
- Pagos anteriores que se muestran como un total único

Bill Number: 090540019157

pay by Nov 22, 2017 \$368.94

CITY OF PHILADELPHIA
DEPARTMENT OF REVENUE
WATER REVENUE BUREAU

015664090000110000000003

¿Qué se paga con una factura residencial típica de servicio de agua?

En 2017, una factura residencial típica por 600 pies cúbicos de uso de agua y un medidor de 5/8" era de \$74.05. Esto es lo que se paga:

AGUA

En la vivienda promedio de Filadelfia se usan aproximadamente 600 pies cúbicos (aproximadamente 4500 galones) por mes de agua de la mejor calidad.

ALCANTARILLAS

Lo que usted arroja por el drenaje y por el inodoro recibe un tratamiento por nuestra parte, con el fin de mantener el suministro de agua seguro.

AGUAS PLUVIALES

Incluye sistemas y programas para manejar la recolección de aguas pluviales, según lo requerido por las leyes de protección ambiental.

CARGO POR SERVICIO

Incluye los costos necesarios para llevar adelante las funciones de recolección de pagos y mediciones.



Estos costos variarán según la cantidad de agua que utilice.

El costo de brindar estos servicios determina los montos anteriores.

¿QUÉ RECIBE USTED DEL PWD?

Sus tarifas de 2017 son aproximadamente \$2.47 por día para las viviendas promedio. Además de administrar las aguas pluviales y tratar las aguas residuales, con esto se pagan aproximadamente 150 galones de agua potable de alta calidad por día, o bien:



3

duchas
(51.6 galones)



10

descargas del inodoro
(30 galones)



20

usos de grifo
(lavado de manos, cepillado de dientes, etc.)
(21.4 galones)



1

carga de lavaplatos
(7.5 galones)



1

carga de lavarropas
(40 galones)



16

vasos de agua
(1 galón)



¿Lo sabía? El galón de agua embotellada promedio tiene un costo de \$1.22. Con las tarifas de 2017, nuestro usuario típico solo pagará aproximadamente \$0.0058 por galón (¡aproximadamente medio centavo por galón de agua potable!) ¡Es 212 veces más barato!

Cómo las mediciones se relacionan con su factura

LECTURA DEL MEDIDOR



En su factura se deben mostrar las lecturas mensuales del medidor. Si su factura dice que está recibiendo lecturas aproximadas, es posible que se le esté cobrando menos de lo que correspondería, lo que podría resultar en una factura abultada por saldos impagos. Si su factura muestra lecturas aproximadas, llame al 215.685.6300 de inmediato para programar una cita para que verifiquen el medidor.

El PWD usa un sistema de Lectura Automática de Medidor (Automated Meter Reader, AMR). Cada mes, hay vehículos que recopilan datos que se transmiten desde los medidores de agua de los usuarios y utilizan esa información para generar las facturas mensuales. Si en su factura dice que usted está recibiendo lecturas aproximadas o el cuadro de uso mensual se muestra en cero, es posible que deba reemplazarse la batería del medidor. Llame a nuestra línea directa al 215.685.6300 si no está recibiendo las lecturas mensuales reales.

Cómo y dónde pagar su factura

MÉTODOS DE PAGO



ENVÍO POR CORREO DE UN CHEQUE O UNA ORDEN DE PAGO

Envíe por correo postal la porción correspondiente de su factura con un cheque o una orden de pago a nombre de:

Water Revenue Bureau

P.O. Box 41496
Philadelphia, PA 19101-1496

Asegúrese de escribir "for water bill payment" ("para pago de factura de servicio de agua") y su número de cuenta en su cheque.



PAGOS AUTOMÁTICOS CON "ZIP CHECK"

Usted puede autorizar a su banco para que transfiera el pago de manera automática desde su cuenta bancaria para sus facturas mensuales. Este servicio es gratuito. Usted recibirá una notificación de facturación antes de que el dinero se retire de su cuenta, a fin de que usted conozca el monto. Llame al 215.686.6959 para recibir un formulario de autorización de pago o si tiene alguna pregunta.



EN LÍNEA CON CHEQUE ELECTRÓNICO

Puede pagar en línea con cheque electrónico. Necesitará su código de acceso de agua/alcantarillado de nueve dígitos que se encuentra en su factura de servicio de agua, el número de ruta de nueve dígitos de su banco y su número de cuenta de ahorros o de cheques. Este servicio se brinda sin cargo.



TARJETA DE CRÉDITO POR TELÉFONO O POR INTERNET

Usted puede pagar con tarjeta de crédito en línea en www.phila.gov/revenue o por teléfono. Necesitará su número de cuenta o código de acceso de servicio de agua/alcantarillado de 16 dígitos. Ambos pueden encontrarse en su factura de servicio de agua. También puede llamar al 1-877-309-3709 para acceder a un sistema de respuestas automáticas por voz para pagar por teléfono. El proveedor de servicio cobra lo siguiente por esta opción de pago:

Usuarios residenciales: \$3.95

Usuarios comerciales: \$25

También puede llamar al 215.686.6880 o al 215.685.6300 y seleccionar la opción dos en el menú principal. Cuando se le indique, simplemente ingrese el Código de Acceso al Servicio de Agua, ubicado en la casilla celeste en el lateral derecho superior de la primera página de la factura.



PERSONALMENTE

Puede pagar su factura personalmente con un cheque u orden de pago en uno de los tres lugares autorizados de atención al cliente. Consulte los *lugares para pagar personalmente* en la página siguiente.

LUGARES DE PAGO

Centro de la Ciudad - Recaudaciones por Servicios de Agua

Municipal Services Building – Concourse
1401 John F. Kennedy Boulevard
215.686.6880

Horario: 8:00 a.m. – 5 p.m.



Norte de Filadelfia - Recaudaciones Tributarias y por Servicios de Agua

Hope Plaza
22nd & Somerset Street

Horario: 8:30 a.m. – 5 p.m.



Noreste de Filadelfia - Recaudaciones Tributarias y por Servicios de Agua

7522 Castor Avenue

Horario: 8:30 a.m. – 5 p.m.



Programas de asistencia al usuario



Existen muchos programas para ayudar a que nuestros usuarios puedan pagar sus facturas de servicio de agua, pagar para ciertos tipos de reparaciones de plomería y ahorrar agua con dispositivos de conservación. A continuación se presentan algunos de los programas de asistencia más populares.

PROGRAMAS DE FACTURACIÓN Y PAGO

TIERED ASSISTANCE PROGRAM (TAP)

Cada vez más residentes de Filadelfia son elegibles para recibir ayuda con el nuevo programa Tiered Assistance Program (TAP). Tenemos una **nueva aplicación única** que brinda asistencia a través de planes de pago basados en los ingresos para usuarios residenciales y otros usuarios que puedan demostrar dificultades financieras. **Cualquier persona que tenga problemas para pagar su factura de servicio de agua puede solicitar ayuda** en: www.phila.gov/water-bill-help o llamando al 215.685.6300.

DESCUENTOS PARA CIUDADANOS DE LA TERCERA EDAD

Se ofrece un descuento del 25% para ciudadanos de la tercera edad (de 65 años y mayores), con un ingreso familiar total menor a \$31,500 por año. Para solicitarlo, la persona que solicita debe ser el titular de la cuenta del PWD o usuario.

NEIGHBORHOOD ENERGY CENTERS (NEC)

Los centros Neighborhood Energy Centers les ofrecen a los usuarios recursos para obtener subsidios de energía y acuerdos de pago de servicios generales. Comuníquese con la Agencia de Coordinación de Energía (Energy Coordinating Agency, ECA) al 215.568.7190 para localizar el centro más cercano.

ASISTENCIA PARA LA REPARACIÓN Y MEJORA DE LA PLOMERÍA

LOW INCOME CONSERVATION ASSISTANCE PROGRAM (LICAP)

LICAP les da dispositivos y educación para la conservación del agua a los usuarios de bajos recursos que utilizan mucho el servicio, lo que resulta en un ahorro promedio de agua de más del 25% para los que participan. Para inscribirse, comuníquese con CMC Energy Services al 877.902.1888.

HOMEOWNERS EMERGENCY LOAN PROGRAM (HELP)

HELP es un programa de préstamos para reparaciones sin intereses con un plazo de cinco años, solo para propietarios que tienen riesgo inminente de sufrir un corte de servicio debido a un **Aviso de Falla**. Los préstamos también están disponibles para usuarios que quieren reemplazar líneas de suministro/servicio de plomo. Para solicitar un préstamo o para obtener más información: 215.685.4901.

BASEMENT PROTECTION PROGRAM (BPP)

El programa Basement Protection Program ofrece a los usuarios la instalación de válvulas de reflujo en los accesorios de plomería del sótano, con el fin de impedir que las propiedades de los usuarios se inunden durante las lluvias intensas. Llame al 215.685.6300 o visite www.phila.gov/water/bpp.



Infraestructura del Suministro de Agua en Filadelfia

El Departamento de Agua de Filadelfia es responsable del mantenimiento y el funcionamiento de todas las tuberías principales y alcantarillas públicas, de más de 25,000 hidrantes y de más de 72,000 entradas de drenajes pluviales. Los empleados del PWD se toman su trabajo muy en serio. Somos responsables de brindar agua potable de la mejor calidad, segura y accesible para **todos nuestros usuarios**. Además, como servidores civiles de la Ciudad de Filadelfia, **cada uno de nuestros casi 2,000 empleados también es un usuario**, que depende del acceso confiable a agua limpia para sus familias.

El PWD opera tres plantas de tratamiento de agua potable, tres plantas de tratamiento de aguas residuales, múltiples ubicaciones de entrada en los ríos Delaware y Schuylkill y un laboratorio renombrado que nos permite tomar muestras y hacer pruebas constantemente en nuestra agua de origen y agua tratada.

Tomamos muestras varias veces al día, excediendo los estándares de pruebas requeridos, a fin de asegurar que el agua corriente en Filadelfia sea siempre de la mejor calidad y segura para beber. A menudo estamos por encima de la curva, cumpliendo con todas las pautas estatales y federales y cumpliendo o excediendo todos los estándares industriales en cada faceta de nuestra labor. El Departamento de Agua funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con empleados que trabajan día y noche para ocuparse de las emergencias a medida que surgen.

Con miles de millas de tuberías para cuidar, confiamos en los usuarios para que informen pérdidas y otros asuntos. No asuma que otra persona ya informó un problema: llame a nuestra línea directa de inmediato, las 24 horas del día, al 215.685.6300.



Luego de que se informa una rotura, ¿cuáles son los pasos para solucionarla?



IDENTIFICAR

Los inspectores evalúan el problema



CONTENER

El equipo de emergencias corta el servicio principal.



LOCALIZAR

PA One Call ayuda a coordinar otros servicios públicos.



REPARAR

Un equipo de reparaciones cava, repara y desinfecta.



RESTAURAR

La calle se emparcha hasta que el Departamento de Calles pueda repararla.

Interrupciones del servicio por roturas, reparaciones y reemplazos

Si ve una pérdida de agua en la calle o en la vereda, o si cree que una pérdida de agua está ocasionando que el pavimento se derrumbe, llame de inmediato a nuestra línea directa para emergencias de agua las 24 horas al 215.685.6300.

Se enviará un equipo del PWD al lugar correspondiente con el fin de investigar y determinar los mejores pasos siguientes.

En caso de una rotura en la tubería principal, los equipos comenzarán con las reparaciones lo antes posible. La mayoría de las reparaciones tardan aproximadamente de 8 a 10 horas desde el comienzo hasta el final. Si la pérdida es causada por una alcantarilla en mal estado, el PWD hará las reparaciones necesarias en la alcantarilla y en la calle.

Es importante tener en cuenta que la presencia de agua en la calle puede no estar siempre ocasionada por una rotura en la tubería principal. A veces se debe a la rotura en la línea de servicio de un usuario o de un alcantarillado lateral. Si la pérdida se debe a una rotura en la línea de servicio de un usuario o de un alcantarillado lateral, el propietario será responsable de la reparación de las tuberías.

Como nuestros ojos en el suelo, le pedimos que informe cualquier problema en la calle, para que nosotros podamos abordar la situación adecuadamente.

Tareas de construcción para el servicio de agua y mejoras de capital

El Departamento de Aguas trabaja con esfuerzo para garantizar que mantengamos y mejoremos continuamente nuestra infraestructura.

Cada año, el PWD reemplaza docenas de millas de tuberías principales de agua y alcantarillas. Comprendemos que cualquier tarea de construcción puede causar inconvenientes, generar ruido y desorden. Trabajamos mucho para darle a los usuarios el aviso y la información suficientes como para que sepan qué esperar.

A fin de mantenerlo informado durante todo el proceso de reemplazo de tuberías principales y alcantarillas, el PWD y nuestros contratistas ofrecen servicios como participación vecinal, limpieza y pavimentado de calles y colocación de señales cuando sea necesario.

Reemplazo de líneas de suministro y servicio durante el reemplazo principal

Cuando el PWD reemplaza una tubería principal, revisamos la tubería del propietario que va desde la tubería principal hasta la válvula de corte de servicio. Si encontramos que usted tiene una línea de servicio/suministro hecha de plomo, reemplazaremos toda la línea, hasta el medidor de agua en su casa. Conozca más sobre el reemplazo de líneas de servicio de plomo durante el proceso de construcción de la tubería principal

en www.phila.gov/water/lead o llame al 215.685.6300.



Nuestro equipo de construcciones se asegura de que se cumplan las necesidades de los usuarios dentro de sus capacidades y según las circunstancias.

Pueden esperarse que sucedan pequeñas interrupciones en el servicio de agua durante la construcción, lo que puede resultar en la falta de servicio de agua durante 1 o 2 horas mientras se hacen las conexiones de la casa a las nuevas tuberías y durante 4 a 8 horas mientras se completan las conexiones en la tubería principal. Se notificará a los residentes cuando se vayan a realizar cortes en el servicio de agua.

Debido a que las tuberías principales y el sistema de alcantarillado están diseñados para durar más de un siglo en la mayoría de los casos, es probable que nunca vea tareas de construcción del PWD en su cuadra.

Si realizamos reemplazos en la tubería principal o alcantarillado, comprenda que se trata de una inversión en la comunidad que garantizará el agua segura y mejorará el valor de las viviendas al reducir las probabilidades de una rotura en la tubería principal o un colapso de las alcantarillas, con un posible daño a la propiedad.

Protección de nuestros cursos de agua

El Departamento de Agua de Filadelfia trabaja de manera extensiva con organizaciones en toda la región, en un esfuerzo por proteger nuestros cursos de agua, incluyendo las siete cuencas de Filadelfia: **Darby-Cobbs, Delaware, Pennypack, Poquessing, Schuylkill, Tookany/Tacony-Frankford y Wissahickon.**

Estas colaboraciones permiten que las comunidades participen en la protección y mejora de nuestros ríos y arroyos. A través de iniciativas de participación pública, evaluaciones de cuencas y planes de manejo de cuencas, trabajamos con estos grupos para reconectar a los residentes de Filadelfia con sus cursos de agua.

Algunos de nuestros colaboradores de cuenca incluyen:

Tookany/Tacony-Frankford Watershed Partnership • www.ttfwatershed.org
4500 Worth St., Philadelphia, PA 19124
215.844.8100

Partnership for the Delaware Estuary • www.delawareestuary.org
110 South Poplar Street, Suite 202, Wilmington, DE 19801
302.655.4990 • Info@delawareestuary.org

Schuylkill Action Network • www.schuylkillwaters.org

Pennsylvania Horticultural Society • www.phsonline.org
100 N. 20th Street - 5th Floor, Philadelphia, PA 19103
215.988.8800

Pennsylvania Environmental Council • pecpa.org
1315 Walnut Street, Suite 532, Philadelphia, PA 19107
215.545.4570

Cobbs Creek Environmental Education Center
700 Cobbs Creek Parkway, Philadelphia, PA 19143
215.685.1900

Wissahickon Valley Watershed Association • www.wwva.org
Four Mills Barn and Nature Reserve, 12 Morris Road, Ambler, PA 19002
215.646.8866 • info@wwva.org

The Friends of the Wissahickon • www.fow.org
40 W. Evergreen Avenue, Suite 108, Philadelphia, PA 19118-3324
215.247.0417

Friends of Poquessing Watershed • www.friendsofpoquessing.org
2000 Bennett Road, Suite 305, Philadelphia, PA 19116
215.638.0832

Friends of Pennypack Park • www.friendsofpennypackpark.org
215.934.7275 • friendspennypack@comcast.net

Puede encontrarse más información sobre los colaboradores de cuenca en: www.phillywatersheds.org

Programa *Green City, Clean Waters*

Hoy en día, el escurrimiento de aguas pluviales y el desbordamiento de las alcantarillas causados por un exceso de aguas pluviales representan las mayores fuentes de contaminación de nuestros cursos de agua dentro de la ciudad. Las regulaciones estatales y federales requieren que Filadelfia haga mejoras para reducir estas fuentes de contaminación.

El Departamento de Agua trabaja con propietarios, negocios, comunidades y otros en toda la región que comparten nuestros cursos de agua, con el fin de manejar las aguas pluviales de manera inteligente. El programa Green City, Clean Waters es el plan de Filadelfia para reducir el escurrimiento de aguas pluviales mediante el uso de herramientas de infraestructura ecológica, como jardines de lluvia, barriles para recolectar el agua de lluvia y otros proyectos ecológicos.

Las herramientas ecológicas para aguas pluviales ayudan a reducir la contaminación de nuestros cursos de agua al ralentizar, filtrar y consumir el agua de lluvia, a la vez que se embellecen los vecindarios y hacen que Filadelfia sea un lugar más ecológico para vivir. Green City, Clean Waters fue lanzado en 2011 y desde ese momento ha añadido herramientas ecológicas para aguas pluviales en cientos de lugares en nuestras comunidades. El PWD está en camino a reducir la contaminación de los cursos de agua en la ciudad en un 85 por ciento para el año 2036.





Cómo pueden participar los propietarios

RAIN CHECK

Los residentes de Filadelfia pueden contribuir para reducir la contaminación de las aguas pluviales al registrarse en un taller gratuito de Rain Check en: www.pwdraincheck.org

Fundado por el PWD en 2012, Rain Check ayuda a que los residentes manejen el escurrimiento de aguas pluviales desde el hogar con mejoras en el paisaje y otras herramientas para manejar las aguas pluviales. Luego de asistir al taller, los participantes se pueden llevar un barril para recolectar agua de lluvia de manera gratuita. Se pueden colocar jardineras de bajante pluvial, jardines de lluvia, así como ladrillos y pavimento especiales que absorben la lluvia, a un precio reducido con la ayuda de contratistas certificados.

Este programa es financiado por el PWD y administrado por **Pennsylvania Horticultural Society (PHS) (Sociedad de Horticultura de Pensilvania)** en colaboración con **Sustainable Business Network (SBN) (Red de Negocios Sustentables)**.

Consulte en www.pwdraincheck.org para ver cuándo será el próximo taller para comenzar con su proyecto ecológico en el hogar.

SIGA ESTOS CONSEJOS INTELIGENTES SOBRE AGUAS PLUVIALES

Como propietario, usted también puede ayudar a mantener el agua limpia y reducir la contaminación de las aguas pluviales al usar menos químicos en el exterior, al reducir las superficies que repelen el agua de lluvia, como las entradas para autos, al plantar árboles y plantas nativas y al recordar que solo el agua de lluvia debe irse por el drenaje pluvial.

Para ver información detallada sobre cómo prevenir la contaminación de las aguas pluviales, consulte nuestra Guía para Propietarios para el Manejo de Aguas Pluviales en la sección de Aguas Pluviales en www.phila.gov/water o solicite una copia gratis llamando al 215.685.6300.

Problemas principales de los usuarios

No tengo agua

¿Hay algún problema?

Hay muchas razones por las que los usuarios experimentan falta de agua, que incluyen tareas de construcción en el área, tuberías congeladas, roturas en las tuberías principales, corte del servicio por un Aviso de Falla y más.

Si usted no tiene agua o tiene flujo (presión) bajo y está al día con sus facturas, llame a nuestra línea directa de emergencias al 215.685.6300. Si las temperaturas son muy bajas y sus vecinos tienen agua, consulte la página 13 para obtener información sobre tuberías congeladas.

¡Cortaron mi servicio de agua!

¿Cómo lo recupero?

PRIMERO: Averigüe por qué se cortó. Pagos atrasados, Aviso de Falla, no dejar que el PWD tome lectura o repare su medidor, rotura de una tubería principal en la zona, etc.

SEGUNDO: Usted debe estar al día con todas las facturas y cargos o concretar un acuerdo de pago, permitir acceso al medidor o seguir los pasos necesarios para reparar el problema mencionado en su Aviso de Falla.

Para obtener más información, debe llamarnos al 215.685.6300 o visitar cualquiera de nuestros tres lugares de atención al cliente.

Hay tareas de construcción en mi calle. ¿Dónde puedo encontrar más información?

Para obtener más información sobre los proyectos actuales de construcción, llame al 215.685.6300 o visite www.phila.gov/water/notifications.

¿Cómo puedo pagar mi factura?

Pague por correo postal, por teléfono al 215.686.6880, por Internet en www.phila.gov/revenue o

Personalmente en uno de nuestros tres centros de pago. **CONSEJO:** Primero busque su Water Access Code (Código de Acceso al Servicio de Agua) en su factura. Consulte más detalles en la página 23.

Tengo un problema con mi factura mensual.

¿Con quién me comunico?

Todos los asuntos de facturación son manejados por la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua. Llame al 215.686.6880 de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m., o envíe un correo electrónico a wrb.helpdesk@phila.gov.

Mi medidor no funciona adecuadamente.

Informe los problemas en los medidores en nuestra línea directa 215.685.6300. Se enviará un inspector a fin de determinar si su medidor está funcionando bien o si necesita un reemplazo.

Acabo de comprar una propiedad, ¿cómo cambio el nombre de la cuenta?

Si su escritura está registrada, su cuenta será actualizada de manera automática por la Ciudad y usted comenzará a recibir las facturas a su nombre. Si su escritura todavía no está registrada, debe presentar su declaración de cierre ante la WRB en un centro de pago o enviarla por fax al 215.686.0199 o al 215.686.6852. Puede presentar sus preguntas o dudas ante la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua: 215.686.6880.

Mi agua tiene un sabor/ color/olor raro:

Si cree que existen problemas con la calidad del agua, llame de inmediato a nuestra línea directa de emergencias de agua: 215.685.6300. Un inspector tomará muestras en su propiedad a fin de determinar si existe un problema.

Hay agua en mi sótano.

Si detecta la presencia de agua en su sótano o en su casa, llame a nuestra línea directa de emergencias de agua cuando el agua esté allí: 215.685.6300. Un inspector determinará de dónde viene el agua y recomendará los pasos que se deben seguir.

**Veo agua en la calle.
¿Con quién me comunico?**

Si ve agua en la calle, notifíquelo a nuestra línea directa de emergencias de agua al 215.685.6300. Se enviará un equipo para realizar investigaciones.

Hay un hidrante caído y/o con pérdida de agua.

Si hay daños en un hidrante, notifíquelo a nuestra línea directa de emergencias de agua: 215.685.6300.

Hay tareas de construcción en la calle que no parecen ser seguras. ¿Con quién me comunico?

Todos los problemas de seguridad en una zona de trabajo deben informarse a nuestra línea directa de emergencias de agua: 215.685.6300. Se enviará un inspector con el fin de investigar y determinar las medidas que se deben seguir.

¿Qué son las aguas pluviales y por qué pago ese cargo?

Las aguas pluviales es el agua de lluvia o del deshielo de la nieve que corre por los patios, calles, edificios, aparcamientos y otras superficies rígidas y termina en nuestras alcantarillas. Cuando hay demasiada agua en las alcantarillas, pueden ocasionarse desbordamientos que inundan los sótanos y derraman agua contaminada en los ríos y arroyos. Se les cobra un monto estándar mensual a los usuarios residenciales, en base a la cantidad de superficies rígidas que repelen la lluvia (impermeables) en las propiedades residenciales de toda la ciudad. Para obtener más información, comuníquese con el personal de atención al cliente al 215.685.6300.

Tengo problemas para pagar mi factura mensual. ¿Existe algún programa o servicio que pueda ayudarme?

No espere a atrasarse o a que le corten el servicio de agua. Aproveche los programas de asistencia que se ofrecen a los usuarios con dificultades para pagar las facturas mensuales. Puede llamar a la Oficina de Recaudaciones por Servicios de Agua al 215.686.6880 para acceder a acuerdos de pago, descuentos y más beneficios. O realice una solicitud por Internet en: www.phila.gov/water-bill-help.

ÍNDICE

A

- Agua de origen 15
- Aguas pluviales 20, 24, 31, 33-35, 37
- Agua turbia/Colores en el agua 15, 36
- Aireadores 10-11
- Alcantarillados 29-31
- Aviso de Falla 7, 35

B

- Basement Protection Program (BPP) 28

C

- Calidad del agua 15
- Cargo por aguas pluviales 20, 24
- Cargo por servicio 20-24
- Cargo por uso 20-22
- Colaboraciones 32, 33
- Construcción 30, 31, 35
- Cortes de servicio 7
- Cuencas 32-33
- Cuentas - Cómo abrir una cuenta 5
- Cursos de agua 15-32

D

- Definiciones de plomería 8-11
- Descuentos para la tercera edad 27
- Drenajes pluviales 13, 29
- Dudas sobre seguridad 16-18

E

- Emergencias 30
- Empleados 15, 29

F

- Facturación 20-28

G

- Green City, Clean Waters 33
- Grupos comunitarios 32

H

- Hidrantes contra incendios 14, 37

I

- Informe de confianza al usuario 15
- Informe sobre la calidad del agua 15
- Informe un problema 3, 13, 17, 35-37
- Infraestructura 29, 31
- Infraestructura de Aguas Pluviales Ecológica 33, 34

J

K

L

- Laboratorio 15
- Línea de suministro/Línea de servicio 6-10, 13, 14, 16, 17, 28, 31
- Línea directa 3

M

Mantenimiento 10-19
Medidor 12, 25
Mejoras de capital 30
Métodos y lugares de pago 25-27

N

Neighborhood Energy Centers (NEC)
 28
Números de teléfono
 2, 26-28, 32, 33

O

**Oficina de Recaudaciones por
 Servicios de Agua** 25-27
Olor 15, 36

P

Pagos 25-27
Pérdidas 12
Plantas de tratamiento 15, 29
Plomo 16-17, 31
Preguntas Frecuentes 35-37
Preparación para el invierno 13, 14
Préstamo HELP 28
Programas de asistencia 7, 27-28, 37

Q**R**

Rain Check 34
Reemplazos 28, 31
Reparaciones 7, 28, 30
Ríos 15, 32
**Roturas de tuberías principales
 de agua** 30

S

Sabor 15, 36
**Sistemas privados de
 alcantarillado y agua** 6

T

TAP 27
Tarifas 20-24
Tuberías congeladas 13, 14
Tuberías principales de agua
 29, 30

U**V**

Voluntariado 32

W**X****Y****Z**



1101 Market St #5, Philadelphia, PA 19107

Guía para los usuarios

LÍNEA DIRECTA PARA USUARIOS

DEL PWD:

Todas las consultas: 8 a.m. – 5 p.m., de lunes a viernes

Emergencias: las 24 horas del día, los 7 días de la semana

215.685.6300

LLÁMENOS EN CASO DE

- Roturas de tubería principal de agua
- Quejas sobre sabor y olor
- Hidrantes abiertos
- Inundaciones en el vecindario

